

DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS

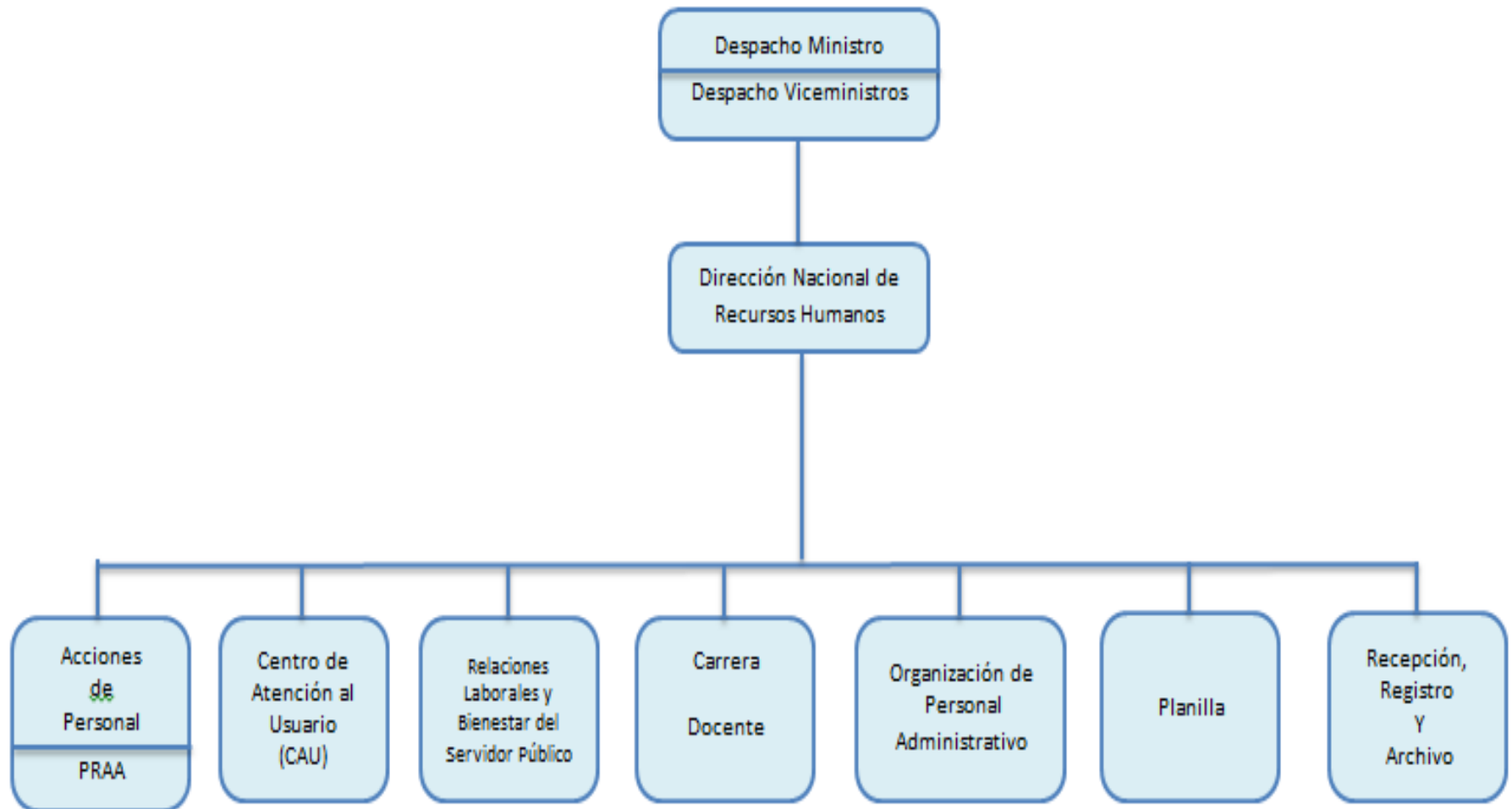


Con la satisfacción del deber cumplido



Informe de Gestión 2009-2014

Estructura Organizacional



INTRODUCCIÓN

La Dirección de Recursos Humanos en el año 2009 presenta al Despacho de la Sra. Ministra Lucy Molinar propuesta de fortalecimiento institucional, mediante la reestructuración y modernización de la Dirección Nacional de Recursos Humanos, teniendo en cuenta los cambios legislativos y las nuevas corrientes en materia de gestión del capital humano, con la finalidad de lograr un ámbito de ejecución a nivel de todo el país; tener autoridad para desarrollar y cumplir con las políticas, estrategias y actividades inherentes a los programas del Ministerio de Educación y Ejecutar planes y programas sustantivos derivados de la razón de ser de la Institución.

Una vez aprobada la propuesta, se solicitó la contratación del equipo humano calificado y multidisciplinario para garantizar la calidad de las operaciones diarias, revisar los resultados y hacer las propuestas de mejora para lograr la modernización de la Dirección.

Es así, que se conforman dos áreas de trabajo integradas por el equipo de Reingeniería de Proceso y el equipo Legal; se genera el Plan Quinquenal 2009-2014 y se elabora la Política Institucional de Recursos Humanos del Ministerio de Educación.

“Nos ponemos en marcha”

OBJETIVO

La Dirección Nacional de Recursos Humanos tiene por objetivo asegurar una adecuada planeación, selección, distribución, control y desarrollo del recurso humano de la institución, mediante la ejecución de políticas apropiadas basadas en el fiel cumplimiento de las disposiciones legales que regulan la materia, tanto para el personal administrativo, como también, a través de las Comisiones Regionales de Selección de Personal Docente, a fin de lograr la eficiencia y eficacia que demanda la realidad educativa nacional.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Dirección Nacional de Recursos Humanos se encuentra reconocida en el artículo 32 de la Ley 47 de 1946, Orgánica de Educación, numeral 14. Antes de la Ley 50 de 13 de noviembre de 2002, que modifica la Ley 47 de 1946, recibía la denominación de Dirección Nacional de Personal. Recientemente, mediante Resuelto 180 de 2010 se adscribe el Centro de Atención al Docente a la Dirección Nacional de Recursos Humanos.

Actualmente la Dirección Nacional de Recursos Humanos lleva a cabo sus funciones a través de las siguientes unidades administrativas:

- Departamento de Organización de Personal Administrativo,
- Departamento de Carrera Docente,
- Departamento de Receptoría, Registro y Archivo,
- Departamento de Planillas,
- Departamento de Bienestar y Relaciones Laborales,
- Departamento de Acciones de Personal,
- Oficina del Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable (PRAA) y
- Centro de Atención al Usuario (CAU).

Fortalecer y Modernizar la DNRRHH



Cultura de Servicio

Optimización de la Estructura



Potenciar el uso de la TIC hacia la automatización de los procesos



Fortalecimiento del talento humano



**EQUIPO DE APOYO DIRECTO
DIRECCIÓN NACIONAL DE RECURSOS
HUMANOS**

Equipo de Reingeniería

Equipo multidisciplinario conformado por siete (7) colaboradores, quienes cuentan con la siguiente formación académica: Licenciaturas en Ingeniería Industrial, Mercadeo y Publicidad, Economía, Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos, Administración de Negocios Marítimos con énfasis en Puertos y Transporte Multimodal; Técnico en Programación y Análisis de Sistemas; Profesorado de Enseñanza Media en Filosofía; maestrías en Administración de Empresas y Maestría en Recursos Humanos.

Estos profesionales cuentan con experiencia en el sector privado, en reconocidas empresas tales como: Coca Cola de Panamá, Laboratorio Gorgas, Universidad del Istmo, Decolosal, Sitel, Sony Corporation, Medcom. Sector Bancario: Chase Manhattan Bank, HSBC Bank, Towerbank, Dresdner Bank. Organismos Internacionales: G.T.Z., OEA, Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Mundial.

Así mismo, ha sido importante la vasta experiencia que tienen en el sector público, en entidades tales como: Ministerio de Comercio e Industria, Instituto de Investigación Agropecuaria de Panamá, Banco de Desarrollo Agropecuario, Ministerio de Desarrollo Agropecuario.

Por su experiencia y capacidad de respuesta este personal fue contratado para desarrollar los planes, programas y proyectos de la Dirección, desglosando sus responsabilidades así:

Generar Plan de Capacitación al personal administrativo, dar formalidad al Programa de Inducción y ejecutarlo mensualmente, consolidar alianzas con el INADEH y otras entidades capacitadoras, así como seguimiento a los coordinadores regionales para la ejecución del plan de capacitación.

Elaborar, ejecutar y monitorear proyectos. Elaborar Informes Técnicos y financieros. Preparar Anteproyecto de presupuesto anual. Implementación de proyectos con objetivos de mejoramiento al servicio brindado.

Identificar debilidades en la gestión administrativas y proponer propuestas de mejora.

Promover y divulgar los proyectos y actividades realizadas por la Dirección Nacional de Recursos Humanos a través capacitaciones, redes sociales, comunicados, implementación de afiches, trípticos, banners entre otras.

Atención personalizada a los usuarios por medio de las redes sociales (Facebook, Twitter, correo electrónico).

Asesorar a las oficinas de RRHH tanto de planta central como de las Direcciones Regionales con las asesorías en materia de recursos humanos, capacitaciones, necesidades de personal, solicitudes de equipo y mobiliario.

Equipo Legal

Este equipo de profesionales esta integrado por seis (6) abogadas y una (1) asistente, con la siguiente formación académica: licenciatura en Derecho y Ciencias Políticas, Maestrías en Derecho Procesal, Comercial, Familia, Niñez y Adolescente y Postgrados en Docencia Superior, Procesal Penal, entre otros estudios en el ámbito jurídico.

Es pertinente mencionar que este equipo legal cuenta con experiencia en el sector público, en: Ministerio Público (Fiscalía Penal y Familia); Corte Suprema de Justicia (Juzgados Civiles y Familia); Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral; Universidad de Panamá, entre otros

Así mismo, la experiencia como litigantes en el sector privado ha sido importantísima, para imponer el dinamismo necesario a los trámites que realizan. Esta experiencia la obtuvieron laborando en diferentes firmas forenses, tales como: Méndez & Castillo; Infante y Pérez Almillano; Robles & Robles y González, Sagel y Asociados, entre otras.

Con sus conocimientos legales:

Dan respuesta a los recursos de reconsideración, apelación y revisión interpuestos por personal administrativo o docente del Ministerio de Educación.

Contestan informes de conducta, Habeas Data entre otros asuntos requerido por la Corte Suprema de Justicia y otras instituciones estatales (Defensoría del Pueblo, Contraloría General de la Republica; Ministerio Público).

Asesoran en asuntos jurídicos educativos al personal de las regiones escolares a nivel nacional.

Revisan, supervisan y orientan en materia jurídica el trabajo que desarrolla el personal de los diferentes departamentos de la Dirección (Dopa, Carrera Docente; Acciones de Personal, Receptoría, Registro y Archivo, Acciones de Personal y Planillas).

Tramitan los expedientes administrativos disciplinarios y aquellos expedientes por denuncias administrativas de títulos falsos.

Absuelven consultas realizadas por el personal de la institución, juristas y usuarios. Interpretan el contenido y alcance jurídico de las normas que se aplican en el Sistema Educativo, especialmente las relacionadas con los procesos que desarrolla la Dirección.

PROYECTOS DE IMPACTO

REINGENIERÍA
DE PROCESOS



PROCESO DE
VACANTES EN
LÍNEA (PROVEL)



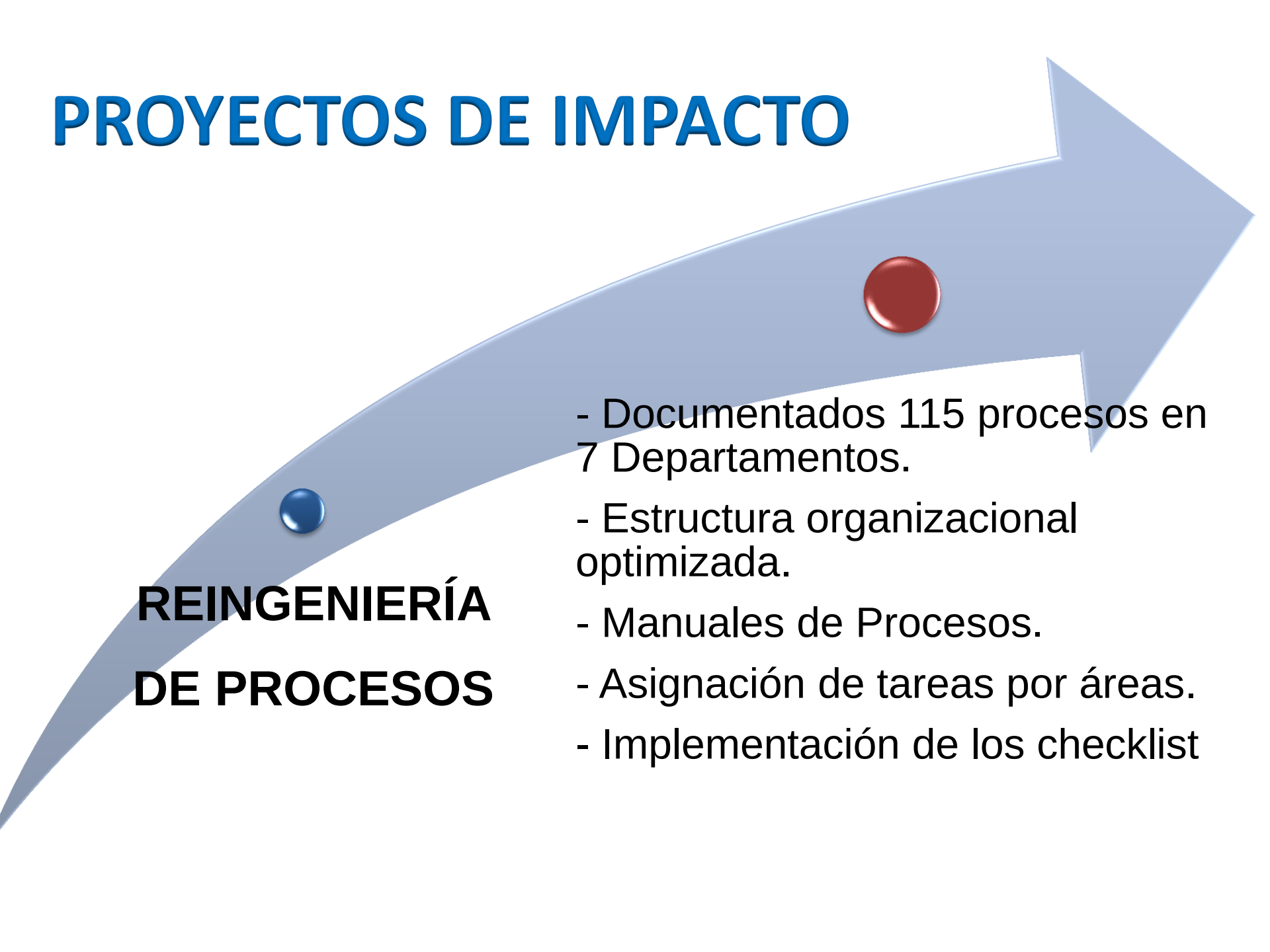
CENTRO DE
ATENCIÓN AL
USUARIO
(CAU)



SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN
DE LA ESTRUCTURA
DE PERSONAL (SAEP)

SAEP

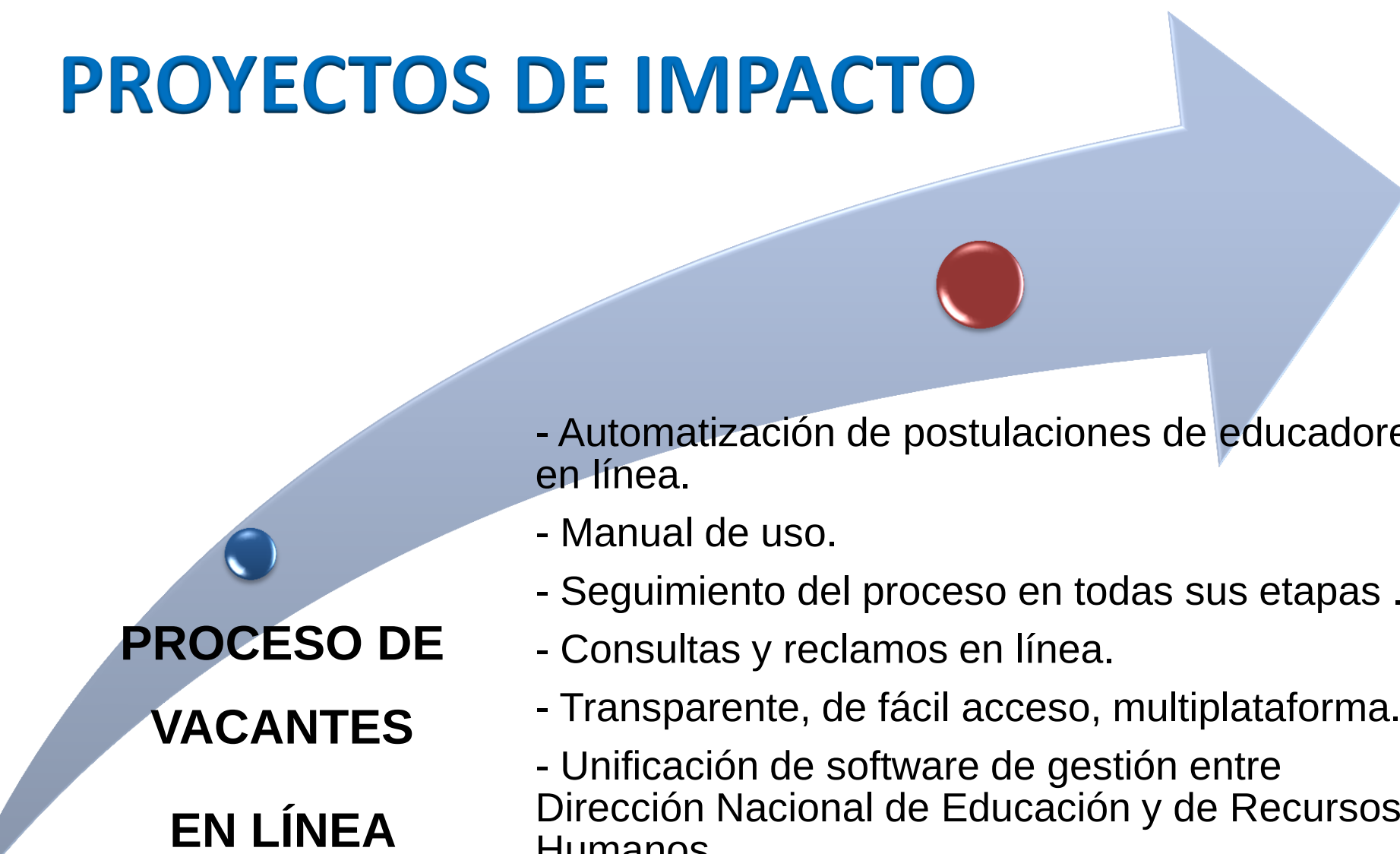
PROYECTOS DE IMPACTO



REINGENIERÍA DE PROCESOS

- Documentados 115 procesos en 7 Departamentos.
- Estructura organizacional optimizada.
- Manuales de Procesos.
- Asignación de tareas por áreas.
- Implementación de los checklist

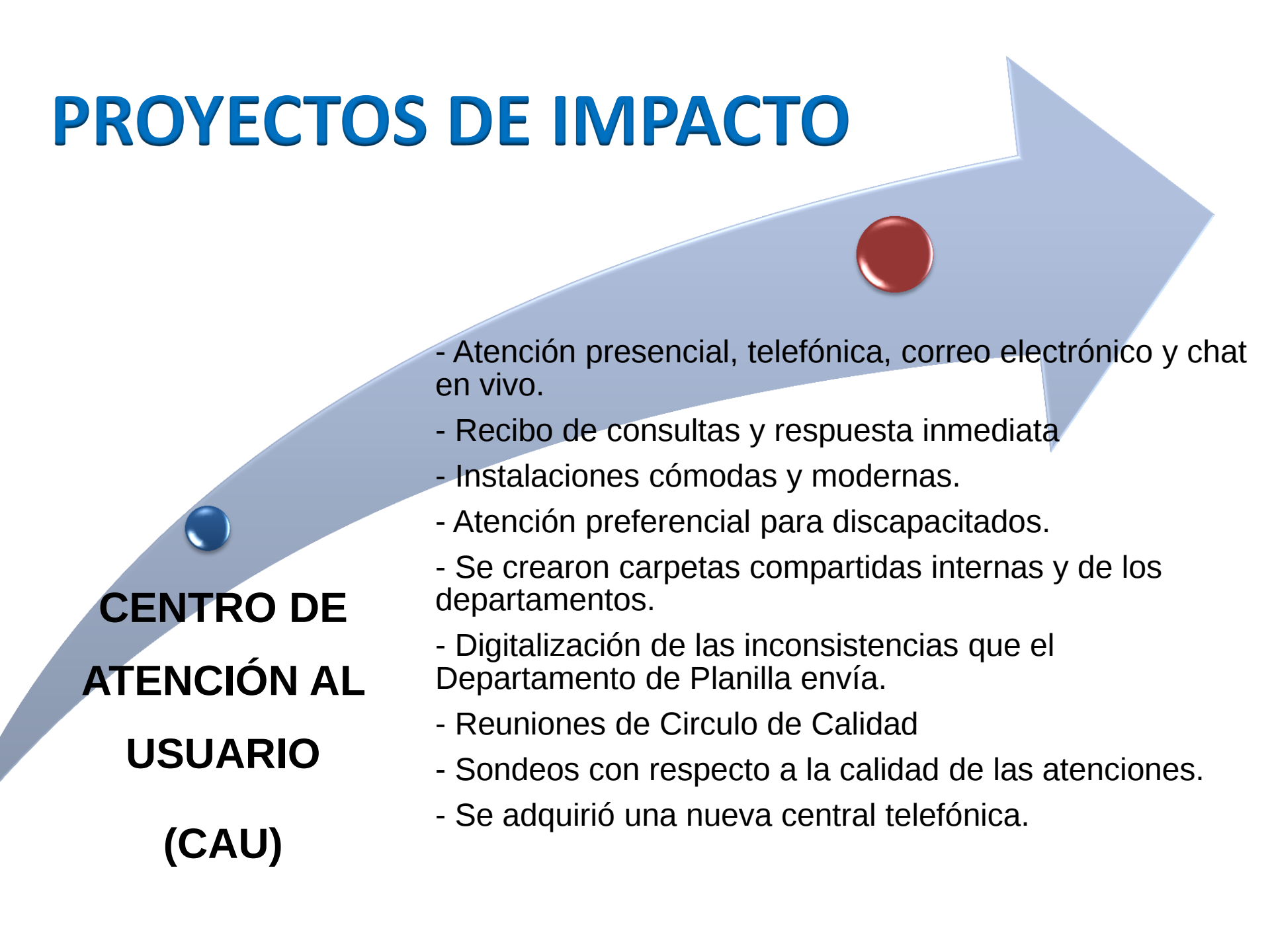
PROYECTOS DE IMPACTO



PROCESO DE VACANTES EN LÍNEA (PROVEL)

- Automatización de postulaciones de educadores en línea.
- Manual de uso.
- Seguimiento del proceso en todas sus etapas .
- Consultas y reclamos en línea.
- Transparente, de fácil acceso, multiplataforma.
- Unificación de software de gestión entre Dirección Nacional de Educación y de Recursos Humanos

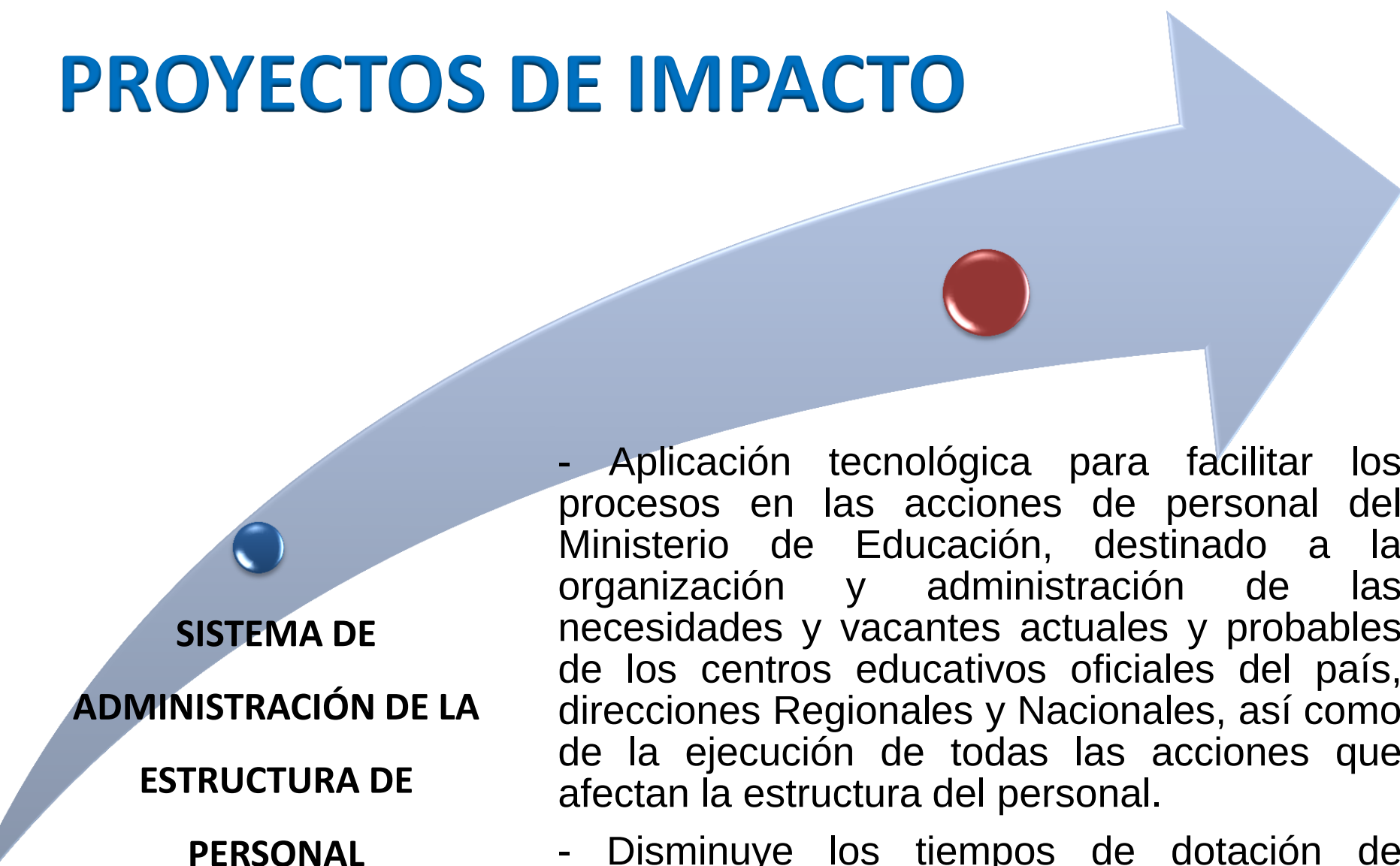
PROYECTOS DE IMPACTO



CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU)

- Atención presencial, telefónica, correo electrónico y chat en vivo.
- Recibo de consultas y respuesta inmediata
- Instalaciones cómodas y modernas.
- Atención preferencial para discapacitados.
- Se crearon carpetas compartidas internas y de los departamentos.
- Digitalización de las inconsistencias que el Departamento de Planilla envía.
- Reuniones de Circulo de Calidad
- Sondeos con respecto a la calidad de las atenciones.
- Se adquirió una nueva central telefónica.

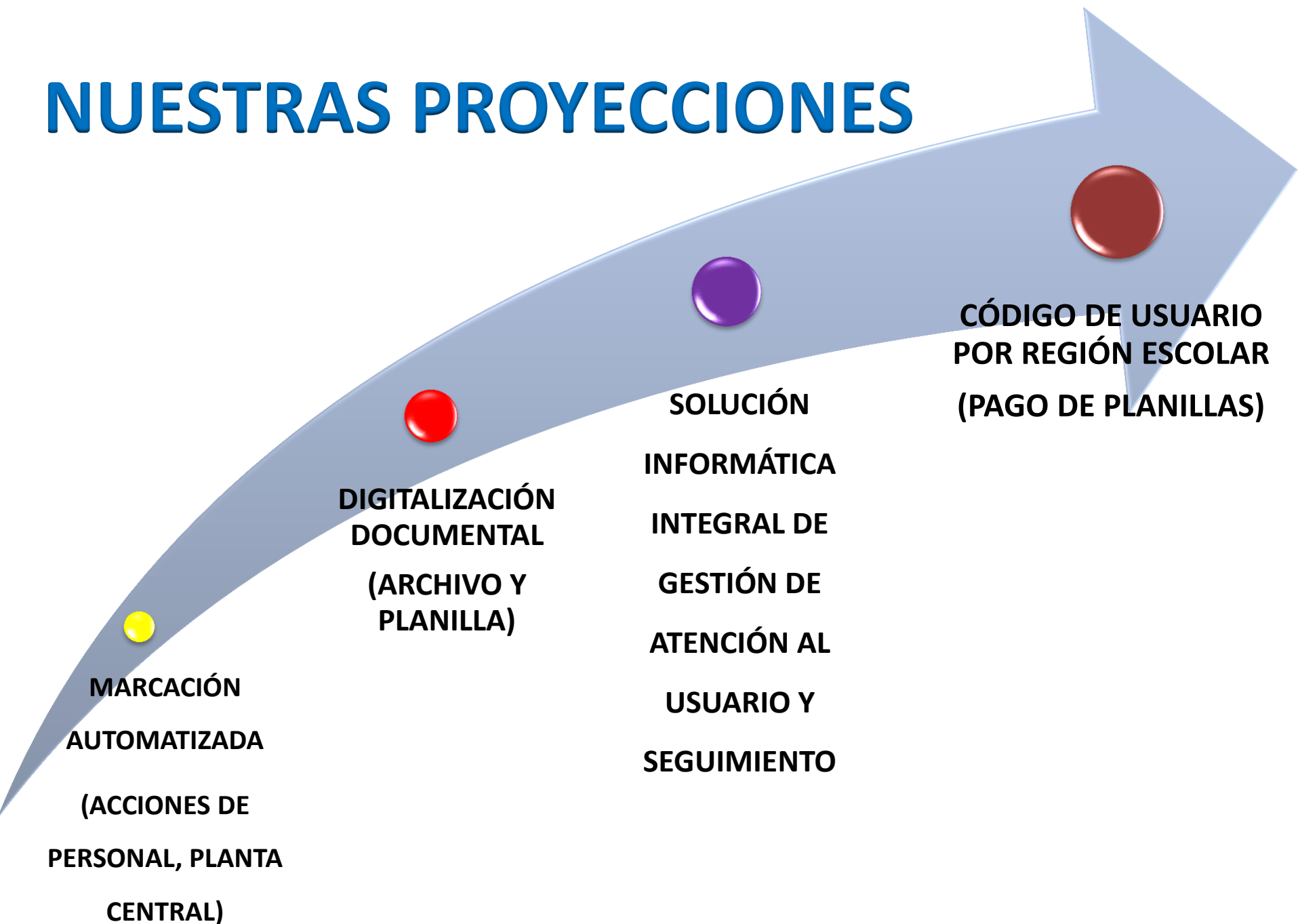
PROYECTOS DE IMPACTO



**SISTEMA DE
ADMINISTRACIÓN DE LA
ESTRUCTURA DE
PERSONAL
(SAEP)**

- Aplicación tecnológica para facilitar los procesos en las acciones de personal del Ministerio de Educación, destinado a la organización y administración de las necesidades y vacantes actuales y probables de los centros educativos oficiales del país, direcciones Regionales y Nacionales, así como de la ejecución de todas las acciones que afectan la estructura del personal.
- Disminuye los tiempos de dotación de docentes de 40 a 13 días.

NUESTRAS PROYECCIONES



RESUMEN DE LA GESTIÓN

INFORME EJECUTIVO

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO

El Departamento de Organización de Personal Administrativo, cuenta con un equipo de trabajo de 18 colaboradores calificados en diferentes ramas de Recursos Humanos, para el funcionamiento eficaz al momento del nombramiento del personal administrativo del Ministerio de Educación.

Es así que a partir del 2010 se aplica el Manual Institucional de Clases Ocupacionales para la selección del personal administrativo.

Se adquiere un software (Aumansoft, Moss, Zavic, 16 PF, MMPI-2, Ravin, Terman) para pruebas psicométricas y automatizadas, que permite realizar selecciones del Recurso Humano de acuerdo al Manual Institucional, con una inversión B/.8,935.50

Para seleccionar al candidato que cumpla con el perfil establecido en el manual de cargos, se ha realizado las siguientes entrevistas y pruebas psicológicas.

Año 2011 – se realizó 90 entrevistas y se aplicaron 90 pruebas psicológicas

Año 2012 – se realizó 149 entrevistas y se aplicaron 179 pruebas psicológicas.

Año 2013 - Se realizó 61 entrevistas y se aplicaron 72 pruebas psicológicas.

Año 2014 – Se realizó 81 entrevistas y se aplicaron 82 pruebas psicológicas.

Se observa que en continuidad del personal para los años 2010 al 2011 se realizaron 1,526, del 2011 al 2012 se realizaron 5,558 y del 2013 al 2014 se realizaron 5,107.

A partir del 2011 se implementa el uso de los diferentes formularios para facilitar y orientar el análisis del aspirante a puesto administrativo a la hora de la selección del personal administrativo, los cuales son:

- Formulario de solicitud de ingreso.

- Análisis del Perfil de aspirante para nombramientos.

- Formulario de informe de entrevista.

- Formulario de ajuste de salarios.

- Formulario de control de verificación de trámites y procedimientos.

Atendiendo las necesidades de continuidad y mejoramiento de programas en el 2012, se nombraron a 24 servidores públicos en educación especial por un monto mensual de B/.16,800.00.

Se capturaron 12,500 cargos, en el sistema de información para la Administración y gestión del Recurso Humano del Estado, para sincerar la estructurar y ordenar el banco de datos de la Institución.

Con la construcción de las escuelas de excelencia (Escuela Modelo) para el 2013 se nombraron (49) funcionarios administrativos en el Centro Educativo Guillermo Endara Galimany, por un monto mensual de B/.35,493.00, y para el Centro Educativo República de China Taiwán (63) personas por un monto mensual de B/.26,800.00, el cual se realizaron 89 entrevistas y 122 pruebas psicológicas.

Para lograr que el programa de “Enseñanza Generalizada del Idioma Ingles” sea efectivo se han nombrado en los siguientes años la cantidad de instructores.

2010 y 2011 fueron nombrado 225 instructores académicos con un salario de B/.450.00.

2012 – fueron nombrado 250 instructores académicos, con un salario de B/.500.00, por un monto total de B/.150.000.00.

2013 y 2014 - fueron nombrado 275 instructores académicos, con un salario de B/.500.00 y para el 2013 y se les hizo un ajuste de salario de B/.100.00 quedando en B/.600.00.

Para el fortalecimiento del programa “Entre Pares” para el 2013 fueron nombrado 67 servidores públicos por un monto mensual de B/.320,616.00

Se le asignó funciones en el 2013 a 18 docentes en ejercicio, como facilitadores, previamente capacitados, quienes asistirán a los maestros en las clases de ciencias para promover y evaluar la ejecución en el programa vive la ciencia, por lo cual se le concedió B/.100.00 de gastos de movilización.

Para el 2013, se realizaron 8 nombramientos con un salario de B/.400.00 cada uno, para la distribución de laptop del programa “Tecnología para Todos” por un monto mensual de B/.3,200.00 y para el año 2014, se le realizo la continuidad a 5 administrativos por un monto mensual de B/.2,000.00.

Se realizado en el programa de “Reparaciones de Escuela” los siguientes nombramientos:

Año 2010 – 256 funcionarios por un monto total de: B/.3,411,920.00

Año 2011 – 256 funcionarios por un monto total de: B/.1,553,719.00.

Año 2012 – 256 funcionarios por un monto total de: B/.2,562,211.67.

Año 2013 - 214 funcionarios por un monto total de: B/.10,914,765.22

Año 2014 – 209 funcionarios por un monto total de: B/.532,622.00

Para el 2013 inicia el programa de “Proyecto de incorporación de nuevas tecnologías de electricidad para la educación y salud para aulas marginales” (PROINTEE) por el cual fueron realizado 14 nombramientos por un monto mensual de B/.10,380.00, y al mismo se le dio continuidad de nombramiento para el 2014.

Para el 2010, 2011, 2012, 2013 fueron nombrados 7 servidores públicos para el programa de la “Erradicación del trabajo infantil” conocido como CETIPAT, por un monto anual de B/.54,000.00, y para el año 2014 solo se realizó la continuidad de 3 nombramientos por un monto anual de B/.28,800.00

Para el programa de Gabinetes Psicopedagógicos se realizaron los siguientes nombramientos:

Año 2009 y 2010 – 43 funcionarios por un monto mensual de B/.26,500.00.

Año 2011 – 200 funcionarios por un monto mensual de B/.135.000.00.

Año 2012 – 169 funcionarios por un monto mensual de B/.116,400.00.

Año 2013 y 2014 – 369 funcionarios por un monto mensual de B/.251,400.00.

El desarrollo profesional de los servidores públicos del Departamento ha mejorado, y se debe a las oportunidades de capacitación, charlas, inducciones que ha ofrecido la institución, y al esfuerzo constante de sus superiores jerárquicos.

INFORME EJECUTIVO

DEPARTAMENTO DE CARRERA DOCENTE

En el año 2010 con la oportuna ayuda del Departamento de Informática se logra la creación del Módulo de Asignación de posición a través del sistema SIARHE, facilitando y acortando los tiempos de confección de los proyectos y así lograr el pago oportuno de los educadores en el mes de Marzo del 2010, lo que se mantiene haciendo hasta la fecha. Contribuyendo de igual manera a realizar los nombramientos por Comisión de Selección y Programas Especiales en el menor tiempo posible.

Se logra una mejor gestión de trabajo al dotar el sistema con reportes que facilitan la administración y análisis de datos relacionados con los registros docentes.

De manera progresiva se han ido incrementando las vacantes permanentes para hacer más atractiva la participación de los docentes en los diferentes concursos y dándole al mismo tiempo la permanencia a todos aquellos docentes que por derecho les corresponde.

En el 2011 el Departamento de Carrera Docente logra capacitar a todos sus colaboradores en el manejo del sistema y documentación, lográndose incluir los 13 Coordinadores de Recursos Humanos Regionales a nivel Nacional.

Se reconoce en el 2011 - 2012, el aumento de la equiparación salarial, beneficiándose a **9591 docentes** de las trece Regiones Educativas, por un total de **B/.748,098.00**.

En el año 2012 se logró realizar los nombramientos durante el año escolar, por medio de la página web de Meduca, a través del Proceso de Vacantes en Línea (PROVEL).

Se establece nueva metodología de trabajo, creando dos equipos (Grupo N°1 y Grupo N°2), dividiendo la carga de trabajo, lográndose realizar las actividades de manera efectiva y eficaz.

Los analistas de las diferentes Regiones Educativas fueron capacitados para la entrega de contraseñas a los usuarios de PROVEL y uso del sistema. A la fecha se han entregado **29,758** contraseñas aproximadamente.

En 2012 - 2013, se extiende PROVEL a los concursos de Nombramiento, Traslado y Directivos, enfatizando la participación al concurso de Directivos de docentes con estudios a nivel de Postgrado y Maestrías. Los reclamos surgidos durante los respectivos concursos se atienden oportunamente.

Se logra capacitar a los Comisionados en las aplicaciones de SIARHE y PROVEL, para que realicen consultas en la pantalla de Nombramiento, donde pueden verificar que la terna propuesta para la selección de vacantes cumple con los requisitos exigidos, a la vez que puedan hacer recomendaciones.

Al establecer PROVEL como la plataforma para concursar a una vacante, el proceso de selección es fácil, amigable y transparente al alcance de todos los aspirantes, eliminándose las largas filas de los participantes, los abusos, excesos y corrupción.

En 2013, se dictó Seminario sobre el Registro Permanente de Elegibles – Actualización de años de Servicio, para actualizar los años de servicio de los docentes todos los años, dirigido a los 13 Coordinadores Regionales de Recursos Humanos, lográndose descentralizar esta función en cada Región Educativa.

Se logra administrar de manera más controlada las solicitudes de viabilidad presupuestaria, para dar respuesta oportuna al asignar las partidas, para que correspondan correctamente con la categoría en caso de los ascensos; con el salario en caso de permanencia; con los rubros en caso de difícil acceso o el Plan de Fortalecimiento y Retención de Talento.

La consideración a permanencia por años de servicio en área de difícil acceso se hace efectiva para todos los docentes que reunían la condición exigida por la norma.

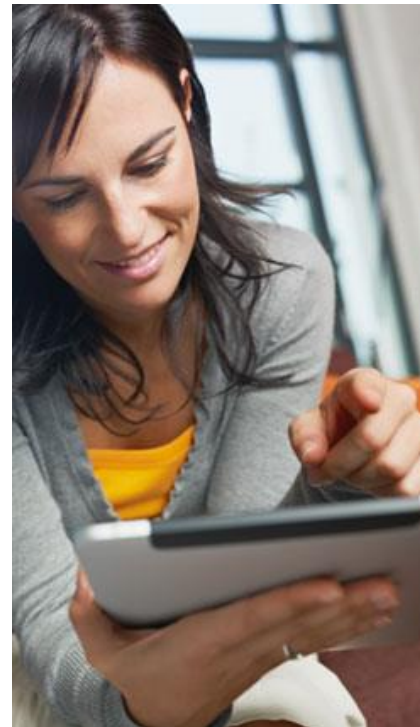
Se incorpora en 2014, a través de la plataforma PROVEL, la participación a concurso de vacantes para las Escuelas de Excelencia. El utilizar las carpetas compartidas ha contribuido al buen manejo de la información y en reducir los tiempos de respuesta dentro y fuera del departamento, ya que el registro de datos se realiza de manera organizada, permitiendo la administración de la misma.

En el año 2014 se ha pagado el aumento ordenado de B/.300.00 dispuesto en el marco del Sistema de Evaluación de Centros Educativos (SECE), a partir de abril, luego que los Centros Educativos han realizado su proceso de autoevaluación, presentado su plan de mejoras y documentos que se validen por los pares académicos destinados para tal fin.

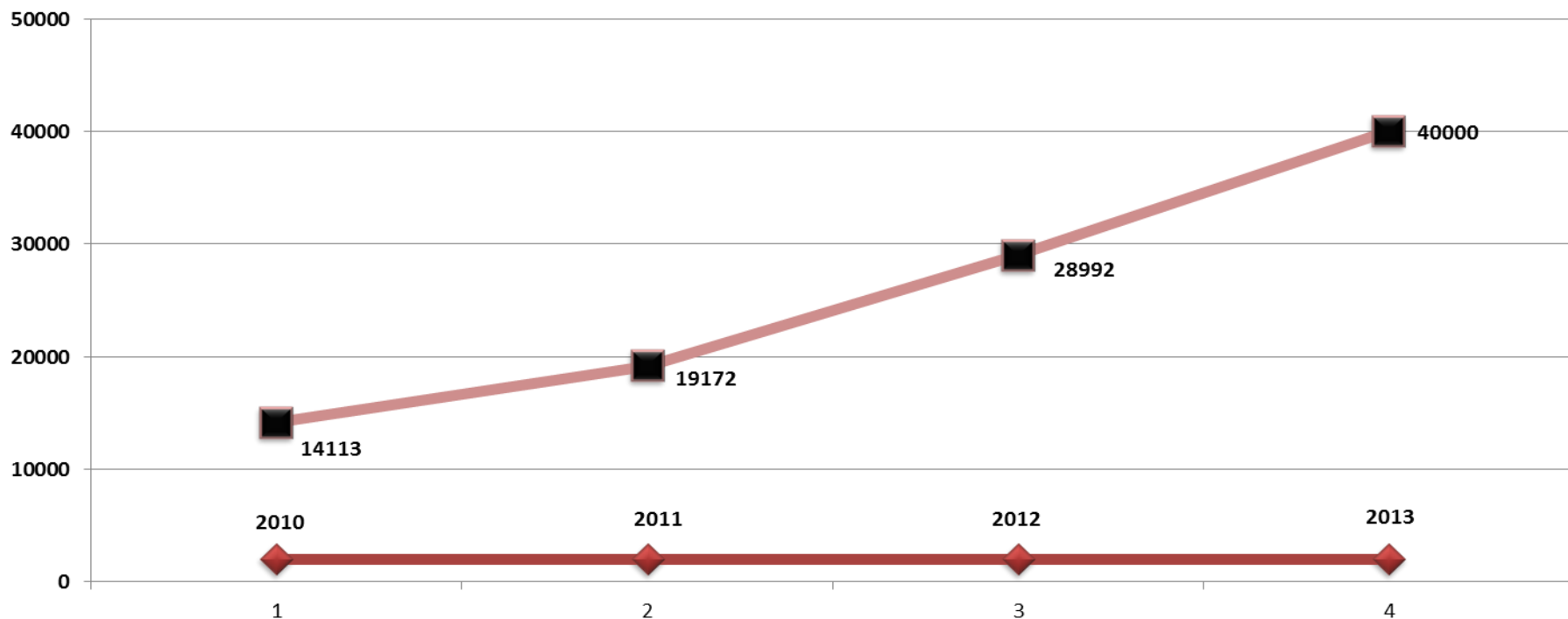


Antes

Actualmente



TOTAL DE CONSULTAS ATENDIDAS POR AÑO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO 2010- 2013



INFORME EJECTUTIVO

DEPARTAMENTO DE RECEPTORÍA, REGISTRO Y ARCHIVO

El Departamento de Receptoría, Registro y Archivo en el 2009 contaba con 16 servidores públicos, actualmente cuenta con 20, dicho incremento obedeció al nombramiento de captadores de datos para la actualización de la base de datos en el Sistema SIAREH de Recursos Humanos, el cual mostraba atraso en la documentación de 2005 a 2009, específicamente los inicios de labores y evaluaciones de desempeño de los docentes. Adicionalmente, se nombró Asistentes Administrativas para el apoyo en las respuestas de solicitudes legales, Direcciones Regionales Educativas, reportes e informes, entre otras funciones, también fueron contratados Archivistas en apoyo a los Analistas de Recursos Humanos; este personal de nuevo ingreso ha sido seleccionado basándose en el Perfil del Manual de Cargos Institucional, capacitado para tareas adicionales tales como revisión, análisis y elaboración de resueltos de reconocimiento de los sobresueldos a educadores que reclamaban dicho beneficio según Ley.

Con relación a las consultas atendidas externas e internas las cuales fueron disminuyendo a partir del año 2012 obedeció a la canalización de las consultas a través del Centro de Atención al Usuario y a la concienciación que el personal brindó a los solicitantes para su debido trámite hacia las Direcciones Regionales Educativas, acorde al procedimiento establecido.

En la elaboración de documentos, tales como la Transcripción laboral de uso para concurso en las universidades y colegios a nivel nacional solicitados por los interesados, se disminuyó su elaboración de treinta (30) días a veinte (20) días unificando dicho tiempo con la elaboración de las certificaciones laborales.

Durante el periodo 2009-2014 se actualiza el registro de documentos desde el año 2005 que correspondían a inicio de labores de servidores públicos administrativos y docentes (88,158) y evaluaciones de desempeño de docentes (37,835). Se actualiza 1,240 colaboradores que no registraron fecha de inicio en el sistema SIARHE de recursos humanos y el registro de 1,339 expedientes disciplinarios y archivados.

Debido a la gran cantidad de documentos dispersos encontrados en cajas y sobres sin los controles pertinentes, se requirió la reorganización de los archivos del Departamento, dando como resultado el inventario de 26,849 expedientes fuera de servicio y de 22,781 tarjeteros que contiene el movimiento laboral de ex funcionarios, motivo por el cual se hace la propuesta a la Dirección Nacional de Recursos Humanos para la adquisición de archivadores y de espacio físico adecuado para mantener la custodia de expedientes y documentos.

Con relación a las consultas atendidas externas e internas las cuales fueron disminuyendo a partir del año 2012 obedeció a la canalización de las consultas a través del Centro de Atención al Usuario y a la concienciación que el personal brindó a los solicitantes para su debido trámite hacia las Direcciones Regionales Educativas, acorde al procedimiento establecido.

En la elaboración de documentos, tales como la Transcripción laboral de uso para concurso en las universidades y colegios a nivel nacional solicitados por los interesados, se disminuyó su elaboración de treinta (30) días a veinte (20) días unificando dicho tiempo con la elaboración de las certificaciones laborales.

Durante el periodo 2009-2014 se actualiza el registro de documentos desde el año 2005 que correspondían a inicio de labores de servidores públicos administrativos y docentes (88,158) y evaluaciones de desempeño de docentes (37,835). Se actualiza 1,240 colaboradores que no registraron fecha de inicio en el sistema SIARHE de recursos humanos y el registro de 1,339 expedientes disciplinarios y archivados.

Debido a la gran cantidad de documentos dispersos encontrados en cajas y sobres sin los controles pertinentes, se requirió la reorganización de los archivos del Departamento, dando como resultado el inventario de 26,849 expedientes fuera de servicio y de 22,781 tarjeteros que contiene el movimiento laboral de ex funcionarios, motivo por el cual se hace la propuesta a la Dirección Nacional de Recursos Humanos para la adquisición de archivadores y de espacio físico adecuado para mantener la custodia de expedientes y documentos.

Con relación a los sobresueldos otorgados a los docentes, se creó en diciembre de 2009 la base de datos con más de 4,836 reclamos de docentes activos, fuera de servicio, jubilados que reclamaban el beneficio de sobresueldo al que tienen derecho según ley. Se inició el registro con reclamos correspondientes a los años 1994-2010.

Las proyecciones 2014 para el Departamento lo constituye el Proyecto Gestión Documental, que es un sistema documental que maneja la digitalización de documentos, para realizar búsquedas más rápidas sin salirse del sistema SIARHE, trabajará en base a paradigmas de archivadores y bandejas con usuarios y contraseñas y se desarrollará en web con un administrador de usuarios y permiso, auditoría, con sello de aprobación o rechazo digital siendo los principales aliados o usuarios los distintos Departamentos que conforman la Dirección Nacional de Recursos Humanos.

Antes



Departamento de Receptoría, Registro y Archivos

Después



INFORME EJECUTIVO

DEPARTAMENTO DE PLANILLAS

En Departamento de Planillas trabajan 31 servidores públicos, de los cuales 12 son profesionales a nivel de licenciatura y maestría.

En el año 2013 inician una reestructuración organizacional con la finalidad de brindar un mejor manejo y control de los trámites con las regionales, realizar pagos oportunos en tiempo de planillas atrasadas y una mayor atención en volumen de usuarios.

Para lograr este objetivo se asignan analistas por región educativa y la segregación de las planillas adicionales. Se implementan los controles de calidad en procesos internos, se transfiere la atención del usuario al Centro de Atención del Usuario, se reglamentan las notificaciones con la Contraloría General de la República y las autorizaciones de gestión. Se facilita el trámite interno a través del envío de los documentos sustentadores escaneados.

Esta restructuración ha permitido al departamento bajar los tiempos de pagos, así se observa que el tiempo promedio en tiempos normales es de 45 días, que incluye la documentación completa desde que sale el decreto de nombramiento y el tiempo promedio en tiempos críticos es de 4 meses dado que la documentación no es remitida completa desde la regional para realizar el pago.

Como política institucional a partir del año 2010, el departamento realiza los pagos a los educadores en carga masiva o sea la entrada por primera vez al pago en planilla con la recopilación de nombramientos o cambios a nivel nacional.

Inclusiones a la planilla de pago para el inicio del año escolar:

2011 beneficiados 3,504 docentes por un monto total de B/.2.6 millones
2012 beneficiados 2,989 docentes por un monto total de B/. 2.4 millones
2013 beneficiados 3,455 docentes por un monto total de B/. 2.3 millones

Pago de Sobresueldos por año:

2010 beneficiados 32,932 docentes por un monto total de B/.5.7 millones

Pago de Sobresueldos por año:

2010 beneficiados 32,932 docentes por un monto total de B/.5.7 millones

2011 beneficiados 32,205 docentes por un monto total de B/.5.8 millones

2012 beneficiados 32,599 docentes por un monto total de B/.5.9 millones

2013 beneficiados 32,932 docentes por un monto total de B/.5.9 millones

El pago por carga masiva con derecho a sobresueldos se paga en la primera quincena del mes de marzo de cada año. Los pagos a docentes que laboran en áreas de difícil acceso se realizan al inicio de cada año escolar. Los trámites de pagos por licencias son expeditos siempre que se acompañen de los documentos sustentadores.

La liquidación de los educadores THFAS por carga masiva inicia el año 2011, con 11,486 movimientos por un monto total de B/.3.8 millones, el año 2012 se realizan 10,676 movimientos por un monto total de B/.3.0 millones. El año 2013 con 9,709 movimientos por un monto total de B/.3.7 millones.

El Ministerio mantenía una deuda con los docentes de vigencias anteriores por sumas elevadas, poniéndose como meta esta administración pagar a estos educadores dentro de los tiempos pertinentes, e ir disminuyendo la deuda a través de los presupuestos vigentes. Es así, que se inicia desde el año 2011 el pago de estos compromisos, incluyéndose desde 2011 al 2013 a la planilla regular 28,072 docentes regulares, docentes de programas especiales y docentes eventuales por gravidez, siendo el año 2013 de mayor inclusión con un total 9,631 docentes.

Desde el año 2009 a 2014 se han pagado 5,451 planillas adicionales, beneficiando a 62,407 servidores públicos por un monto de B/.28.6 millones en el periodo. Este pago sostenido en concepto de planilla adicional, paralelo al esfuerzo efectuado para el pago de los salarios que corresponden pagar de cada año (en la vigencia), ha contribuido a disminuir la deuda vigencia expirada.

A partir del año 2011 al 2014 se realizan incrementos salariales a los docentes:

2011 al 2014 se beneficiaron 34,003 docentes en áreas de difícil acceso por un monto total de B/.30.6 millones durante los 4 años.

2012 al 2014 se beneficiaron 2,471 directores, subdirectores y supervisores regionales por un monto de B/.1.9 millones durante los tres años.

2011 al 2014 se beneficiaron 23,136 docentes dentro del Plan de Fortalecimiento y Retención del Talento en el Nivel Primario por un monto de B/.32.5 millones durante los 4 años.

2011- al 2013 recibieron aumento salarial 40,634 docentes por año por un monto de B/.91.7 millones.

Luego de los aumentos descritos, la mayoría de los docentes mantienen una remuneración promedio en el rango de B/.800.00 a B/.1,200.00 mensuales. Así mismo, los docentes desde el 2011 a la fecha han recibido aumentos a su salario base de B/.198.00, B/.248.00 y B/.373.00 mensuales, dependiendo de su categoría y ubicación geográfica.

Al 30 de marzo de 2014 el Ministerio de Educación mantiene una planilla de 54,167 colaboradores en el área docente regulares (41,589), docentes de programas especiales (412) y administrativos (12,166), con un desembolso en el período de B/.138.8 millones.

INFORME EJECUTIVO

DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES Y BIENESTAR DEL SERVIDOR PÚBLICO

En el año 2009, se realizó la primera Encuesta de necesidades de Capacitación para el personal administrativo del MEDUCA a nivel nacional.

Se presentó la propuesta de un Programa Formal y Nacional de Inducción al personal de nuevo Ingreso.

Se elabora el primer Plan de Capacitación y Desarrollo para el personal administrativo y se crea el Programa de Inducción que incluye capacitación sobre deberes y derechos del servidor público y Régimen Disciplinario Administrativo, permitiendo el establecimiento formal del Subsistema de Capacitación adscrito a la DNRRHH.

Se institucionalizó a través de Resuelto Ministerial 7436 de octubre de 2011, el Reconocimiento público a los colaboradores por antigüedad laboral y se oficializa el 1 de julio (Aniversario del MEDUCA) como día para la condecoración. En el año 2012, se realiza la primera ceremonia de reconocimiento para lograr la motivación de los servidores públicos y de esta forma incentivar su productividad, eficiencia y espíritu de trabajo.

A través del “Proyecto un Abrazo en Navidad” en el 2011, se recolectó B/1,180 y se compraron al IMA 159 bolsas navideñas para ser distribuidas entre el personal de salario mínimo.

En el año 2011, las Unidades de Recursos Humanos de las Direcciones Regionales de Educación, asumen la responsabilidad del desarrollo del Plan de Capacitación y el Programa de Inducción de sus respectivas Regionales.

Se creó base de datos en el SIAREH de los colaboradores con:

- Procesos Disciplinarios
- Discapacidad
- Enfermedades crónicas y degenerativas.
- Creación del Comité Institucional de Salud y Seguridad Ocupacional

A partir del mes de mayo del año 2012, se incluyen nuevas funciones al Departamento de Relaciones Laborales y Bienestar del Servidor Público, empezando por el cambio de nombre, adecuándolo a lo establecido en la normativa del Sistema de Carrera Administrativa.

Se incorporó al Departamento un equipo de cuatro abogados quienes en conjunto con el equipo de trabajadoras sociales se han encargado de verificar y supervisar el cumplimiento de las obligaciones y del ejercicio correcto de los derechos de los servidores públicos de la institución, de acuerdo a la Ley 9 de 1994, el Decreto Ejecutivo No. 222 de 2007 y del Reglamento Interno de la institución. Esta nueva función ha logrado internalizar en la conciencia del servidor público de nuestro Ministerio que todos tienen derechos, sin embargo los mismos van aparejados de deberes y obligaciones, y así mismo los jefes y directores han logrado comprender en gran medida cual es su función con respecto a la aplicación del régimen disciplinario y que son ellos los que inician el proceso, con la solicitud de imposición de la sanción a sus subalternos.

Otras de las funciones asignadas en el año 2012, fue la elaboración de los proyectos de resolución que resuelven los recursos de reconsideración presentados por el personal docente que no se siente satisfecho con el resultado o selección de los docentes en los concursos en que hayan participado, ya sean de traslados o nombramientos.

El Departamento resuelve los recursos de reconsideración presentados por los servidores públicos del área administrativa, sobre los decretos o resueltos que los desvinculan de la administración.

Se han realizado actividades tendientes a resaltar fechas importante, a través de actos alusivos al día de la madre, día del padre, día del abogado, día de la secretaria, programas de veranos felices, dirigidos a los hijos de nuestros colaboradores.

En el 2012 se gestiona con el Ministerio de Salud la realización de inspecciones a las instalaciones de nuestro Ministerio, que nos permitiera conocer las condiciones en las que se encuentran las edificaciones, a fin de tomar correctivos que permitieran que los funcionarios mejorar sus problemas de salud.

Se realizó en el 2012 un reinado ecológico, donde se promovía la conservación del ambiente por medio del concepto de reducir, reutilizar, reciclar.

Se crea y establece el Programa de Verano Feliz para los hijos de los colaboradores y se realizó en el 2012, 2013 y 2014.

En el año 2013, se modifica el Resuelto 326 de 22 de marzo de 2006, Artículo 55 para otorgar permiso de lactancia a nuestras colaboradoras (Resuelto 1151 de 28 de febrero de 2013) como una forma de fortalecer el vínculo entre madre e hijo, cumpliendo con la Convención Internacionales sobre los Derechos del Niño.

Para el aniversario de MEDUCA 2013 y por primera vez se realizó el reinado de la Etnia Negra para resaltar toda la contribución de la comunidad Afrodescendiente en nuestro país. Esta actividad reunió a las regionales de Panamá Centro, Este, Oeste, Bocas, Chiriquí, Herrera, Los Santos, Colón, San Miguelito, Coclé, Darién, Veraguas y Kuna Yala.

Se concretó un Plan de Cultura institucional cuyo objetivo es el de resaltar y fortalecer los valores y la cultura de nuestros colaboradores por medio de campañas mensuales, semanales y específicas, utilizando murales, correos electrónicos masivos y actividades como charlas, formación y capacitaciones en diversos temas.

En el 2013, en los meses de septiembre y octubre se estableció, en conjunto con el Ministerio de Salud, un programa de Salud Ocupacional a fin de conocer el estado de salud de los colaboradores y prevenir enfermedades que van en detrimento del funcionario e incide en el servicio que se presta en nuestra institución.

INFORME EJECUTIVO

DEPARTAMENTO DE ACCIONES DE PERSONAL

De julio de 2009 a diciembre 2012 la distribución del trabajo para el análisis de las acciones se daba por regiones (por analista).

Acciones recibidas de mayor solicitud del 2009 al 2014 Ejemplo: (Vacaciones 20,254), (Licencias x gravidez 3,644), (Cambio de nombre-seguro social- cédula 2,646), (Renuncias 2,083).

Promedio anual y mensual de acciones procesadas de 2009 -2012 las cuales representan en porcentajes (Vacaciones 55.3%), (Licencias x gravidez 9.9%), (Cambio de nombre-seguro social-cédula 7.2%), (Renuncias 5.7%).

Enero 2013 se implementa un nuevo sistema de distribución del trabajo equitativamente a cada analista (Acciones).

Capacitación del personal en los 3 temas de (ofimática, gestión de proyectos y atención al cliente).

Preparación académica (Administración de empresas, recursos humanos, Administración de Empresas con Énfasis en Finanzas).

Se implementó a partir de 2013 a enero 2014 formato automatizado para el cálculo del tiempo compensatorio de 690 solicitudes.

Marzo de 2013 se implementó la auditoría de asistencia lo cual permitió detectar a los colaboradores que se excedían de su tiempo de enfermedad y permisos personales.

Se ha capacitado al personal de planta central, escuelas del centro de formación integral (China Taiwán y Guillermo Endara Galimany), Instituto Nacional: reglamento interno en materia de asistencia, ley 42 que ampara a los discapacitados.

Es de uso obligatorio el uso del manual de acciones de DIGECA. Modelos: de formularios, proyectos.

Se reestructuran las providencias legales ajustadas a las normas vigentes. (Se ha incluido el considerando basado en las leyes).

Mejora en la aplicación del reglamento interno del Ministerio de Educación en el tema de asistencia, tanto en el departamento como en la institución. (Capítulo II; Asistencias y puntualidad, Sección 4; Ausencias justificadas por permisos, Artículo 55).

INFORME EJECUTIVO

OFICINA DEL PRAA

El Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable (PRAA) se crea mediante ley N°54 de 27 de diciembre de 2000 para los educadores y educadoras del ministerio de educación y del Instituto de habilitación Especial (IPHE).

Revisión y tramitación de 926 solicitudes en concepto de pago de devolución a educadores que no calificaban al Plan de Retiro Anticipado Autofinanciable – PRAA.

Coordinación con las Direcciones Regionales Educativas, en el envío de los criterios utilizados para los trámites que se realizan en la Oficina del PRAA

A partir del 18 de agosto de 2011 se utilizan nuevos criterios y métodos de trabajo entre la Administración del PRAA (CSS) y la Dirección Nacional de Recursos Humanos.

Los usuarios que visitaban la oficina del PRAA, fue canalizada totalmente a través del Centro de Atención al Docente.

Se elaboró tríptico informativo con los requisitos mínimos exigidos para realizar los trámites que se llevan a cabo en la Oficina del PRAA

Captación en el sistema SIARHE de Recursos Humanos de 1,378 inicios de labores de los educadores que califican al PRAA y no se les estaba haciendo el respectivo descuento por inconsistencia.

Control de actualización de datos generales de los educadores, para detectar a los que califican al plan y no se les está realizando el respectivo descuento.

Elaboración de Check List de los procesos para estandarizar los requisitos de los trámites solicitados; además se crearon formatos de notas que hacen más eficiente la interacción con los docentes.

La cantidad de cotizantes al PRAA hasta la II quincena del mes de abril fue de 20,368 educadores y los docentes que se han acogido a la pensión puente 2,469.

Las instalaciones de la Oficina del PRAA anteriormente estaban ubicadas, en el nuevo depósito del departamento de receptoría y archivo en condiciones infrahumanas, de aislamiento y peligrosas. Actualmente se encuentra en el edificio 6525 en la planta baja, al lado del Departamento de Planilla.

INFORME EJECUTIVO

CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

En el año 2010 se crea el buzón de sugerencias como una forma de recibir las inquietudes y sugerencias de nuestros usuarios y así mejorar el servicio. Cabe destacar que una de las principales inquietudes fue el mejoramiento de las instalaciones, las cuales no eran cómodas ni adecuadas.

Desde el inicio de la administración el personal del Centro de Atención al Usuario ha sido seleccionado y capacitado.

En febrero de 2013, el personal del Centro de Atención al Usuario se muda a sus nuevas y modernas instalaciones para brindar un servicio de calidad, conforme al plan de modernización de la Dirección Nacional de Recursos Humanos.

Se crearon nuevas carpetas compartidas, las cuales se pueden consultar en línea, que contienen información relevante de los departamentos y pueden ser vistas por los usuarios externos. Esto representa eficiencia en el manejo de la información y respuesta a los usuarios.

Se adquirió una nueva central telefónica para la línea 800-3382 para ampliar de atención a los usuarios.

Se maximiza la atención al usuario a través de la línea 800-3382, extendiendo el horario de 7:00 am a 5:00 pm

Contamos con 25 agentes de servicio repartidos así: 7 en atención presencial, 9 en el call center, 1 soporte técnico, una oficial de atención express, una secretaria, dos supervisores, jefe y subjefe.

En el año 2013, se establecieron reuniones gerenciales para atender los casos de alto impacto, es decir que llevan algunas situaciones especiales y no se han resuelto en los tiempos oportunos, para buscarle solución.

Se realizaron jornadas de concienciación entre los colaboradores sobre los valores y principios institucionales para mejorar las relaciones interpersonales y la forma de relacionarse con los usuarios internos y externos.

Se monitorea la calidad del servicio a través de sondeos (encuestas de calidad de servicio) con los usuarios que nos visitan. Actualmente los indicadores marcan un 80% de satisfacción en el servicio.

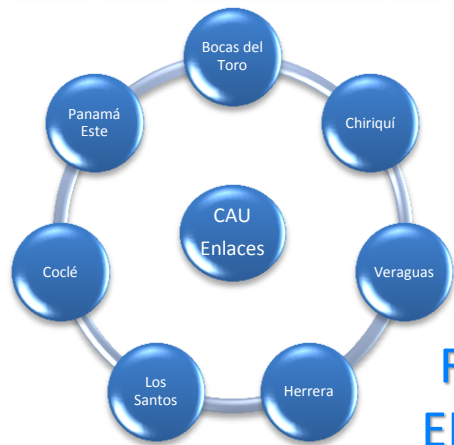
Se establecieron reuniones de círculo de calidad con el fin de mejorar el tipo de atención brindada, pero escuchando a los agentes para encontrar las soluciones más eficaces.

Se le da apoyo a la Secretaría General atendiendo las denuncias ciudadanas del 311 y se les busca solución.

Se estableció en la recepción del Centro de Atención al Usuario la consulta express (filtro de casos) para una solución a consultas breves. El personal constantemente participa en seminarios y capacitaciones para profesionalizar y mejorar sus competencias.

Proyecto Enlaces Regionales, que consiste en una red de comunicación entre el Centro de Atención al Usuario con las regiones educativas para darle seguimiento y apoyo en las consultas más usuales. Se monitorea que las consultas de los usuarios tengan una respuesta más expedita y así el docente no tiene que trasladarse hacia Planta Central para darle seguimiento a su trámite. El objetivo principal es evitar la movilización de las regiones más distantes a Planta Central para consultar sobre su trámite. Por ejemplo: un docente que venga desde Bocas representa un costo de 60.00 sólo en pasaje más hospedaje y alimentación.

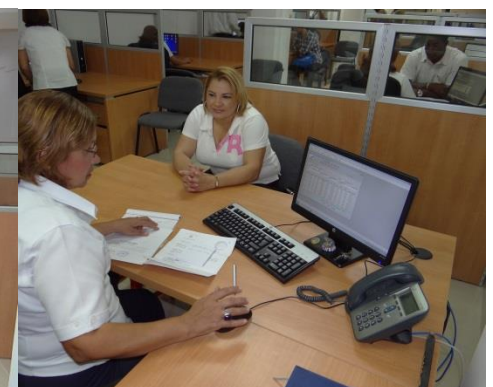
Antes



RED INFORMATIVA ENTRE
EL C.A.U Y LAS REGIONALES

Centro de Atención al Usuario

Después



ANEXO

Para seguimiento y consultas contamos con una
variedad de canales y de redes sociales

Línea caliente: 800-3382



A los correos electrónicos:
atención.alusuario@meduca.gob.pa
ayudaprovel@meduca.gob.pa

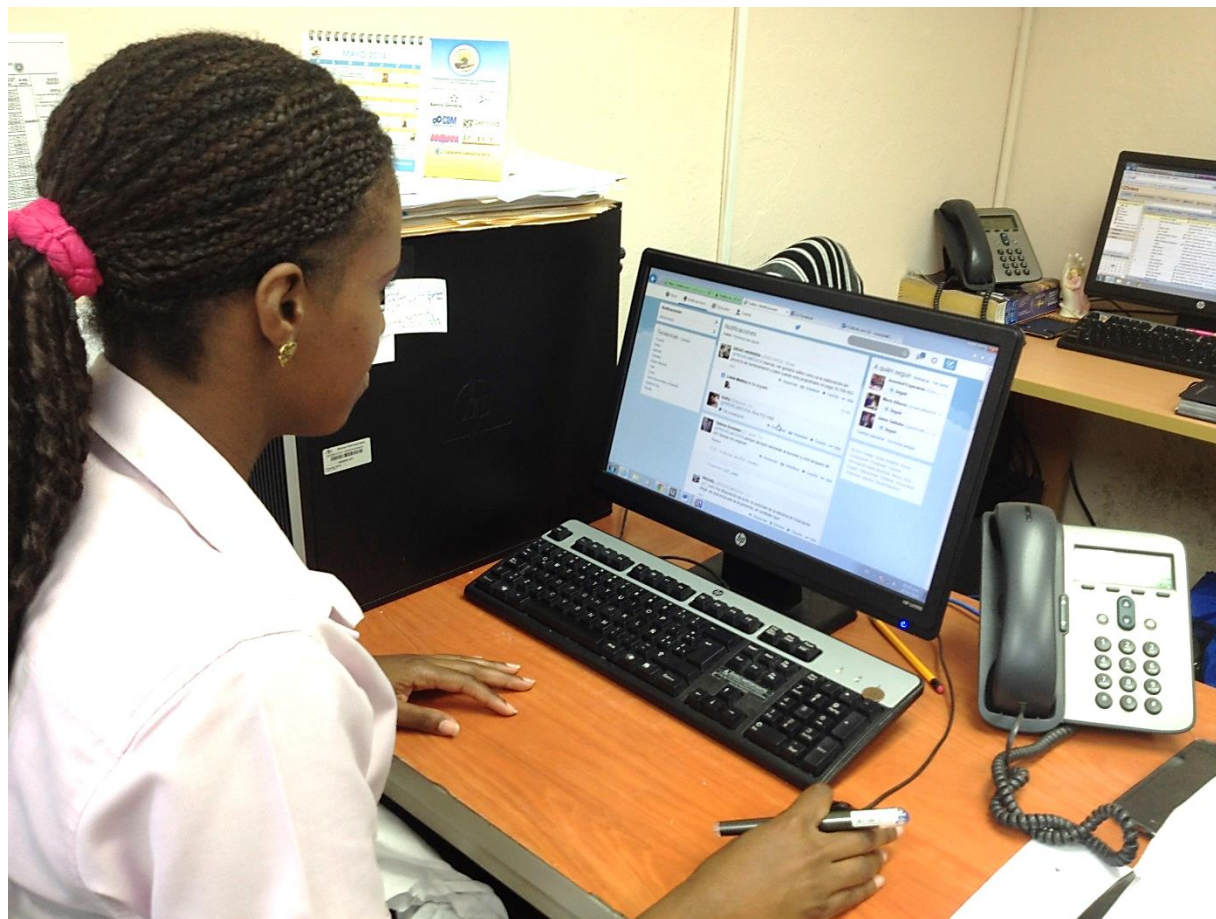


Síguenos:
twitter: @provelmeduca

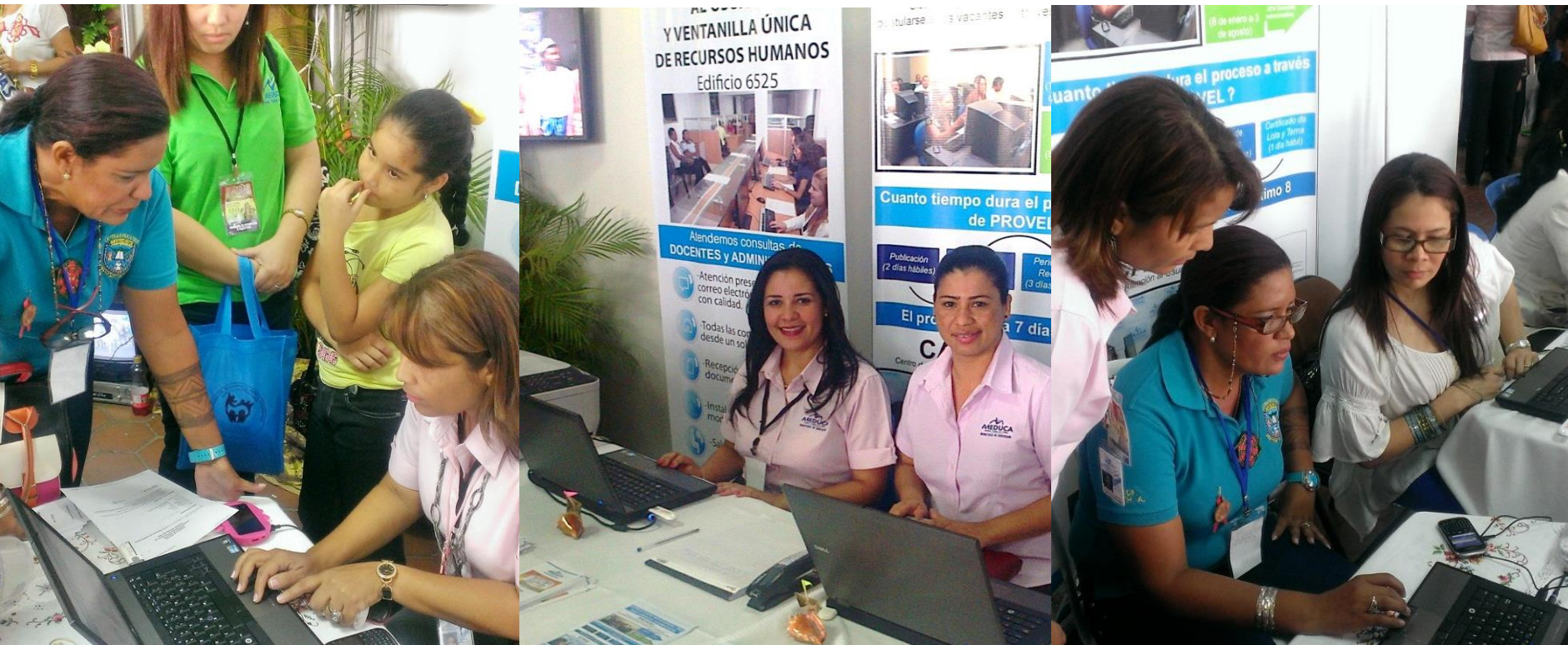


Facebook: amigos de recursos humanos meduca

Atención personalizada



Contamos con personal exclusivo para atender las consultas por medio de las redes sociales (facebook y twitter) y por medio del correo electrónico.



IX Feria Internacional del Libro 2013

El personal de la Dirección Nacional de Recursos Humanos participó de diferentes actividades culturales como la IX Feria Internacional del Libro, orientando a los docentes sobre los concursos por medio de PROVEL, generando contraseñas para que puedan aplicar, respondiendo las consultas y dando a conocer los proyectos que lleva a cabo la Dirección.